

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
DI iCLUB POOL & JUNCTION SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
Sosial pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Disusun Oleh :

KRISHNA NARENDRA A.D.S

0443010495

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA

2012

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI iCLUB POOL & JUNCTION  
SURABAYA

Oleh :

KRISHNA NARENDRA A.D.S  
NPM. 0543310451

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 20 April 2012

Menyetujui

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

1. Ketua

Dr. CATUR SURATNOADJI, MSi  
NPT. 3 6804 94 0028 1

Dra. Sumardijati, Msi  
NIP. 1962032319993092001

2. Sekretaris

Drs. Saifuddin Zuhri, Msi  
NPT. 370069400351

3. Anggota

Dr. CATUR SURATNOADJI, MSi  
NPT. 3 6804 94 0028 1

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Ec. Hj. SUPARWATI, MSi  
NIP.195507 181 983 022 001

# IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI iCLUB POOL & JUNCTION SURABAYA

Disusun Oleh :

KRISHNA NARENDRA ANDREW D.S.

NPM : 0543310451

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dr. Catur Suratnoadji, Msi

NPT. 3 6804 94 0028 1

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Hj. Suparwati Msi

NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI di iCLUB POOL & JUNCTION Surabaya Ini dapat disusun dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang dengan kesabaran telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar bahwa sejak melakukan tugas akhir ini banyak kekurangan, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional”Veteran”Jawa Timur.
2. Bapak Juwito,S.Sos,M.Si Ketua Program Studi Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional”Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Catur Suratnoaji, Msi selaku Dosen Pembimbing penulis telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

4. Ibuku (Liscita E. Willis) serta yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang serta limpahan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
5. Alm. Bapakku (Edison Siregar) yang belum sempat saya bahagiakan, karena beliau sangat berharap saya bisa lulus kuliah pada saat beliau sakit. I Love you Pap...
6. My Luply nila 'Ceelee' Rahandari yang telah menjadi inspirasi dan motivator dengan terus memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bu Sumardjati (WaDek FISIP), Pak Achsan (TU FISIP), Mr. Poerwadi (Perpus FISIP), Mas Andre (Staf TU) yang telah banyak membantu dan memberi semangat terus-menerus untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Win (Sekretaris Karorengarku reaktor) yang ikut berperan besar dalam membantu menyelesaikan syarat-syarat pengajuan skripsi dan juga memberi wejangan yang mbois.
9. Sahabatku Tungik Family, Tim Futsal W.I.P, Teman-teman redboXX, Erick Sunur (My Mentor), Teman-teman e! Entertainment yang selalu memberi semangat serta dorongan agar penulis dapat menyelesaikan Laporan ini.

Dengan menyadari kemampuan yang terbatas dalam penulisan proposal ini, penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan, serta penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan dari penulisan laporan proposal ini.

Penulis

Krishna Narendra.A.D.S

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
ABSTRAKSI .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Organisasi .....	8
2.1.2 Karyawan.....	10
2.1.3 Tujuan Ikut Dalam Organisasi.....	11
2.1.4 Komunikasi Organisasi.....	13
2.1.5 Jaringan Komunikasi.....	15

2.1.6 Arus Informasi Dalam Organisasi.....	16
2.1.7 Kebijakan Komunikasi.....	17
2.1.8 Kom. Organisasi Yang Efektif.....	18
2.1.9 Iklim Komunikasi Organisasi.....	19
2.1.9.1 Faktor-Faktor Iklim Kom. Organisasi.....	20
2.1.9.2 Karakteristik Iklim Kom. Organisasi.....	22
2.2 Kinerja.....	26
2.2.1 Faktor-Faktor Kinerja.....	27
2.2.2 Karakter Pegawai dengan Kinerja Tinggi .....	28
2.3 Kerangka Berpikir .....	29

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.2 Teknik Penarikan Sampel .....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4 Metode Analisis Data.....	42

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan .....	48
4.1.2 Struktur Organisasi .....	49
4.2 Penyajian Data dan Analisis Data .....	50
4.2.1 Identitas Responden .....	50

4.2.2 Deskripsi Indikator Iklim Komunikasi Organisasi di iClub	
Pool & Junction Surabaya .....	55
4.2.2.1 Kepercayaan.....	56
4.2.2.2 Pembuatan Keputusan Bersama.....	61
4.2.2.3 Kejujuran .....	66
4.2.2.4 Keterbukaan Dalam Komunikasi ke Bawah.....	70
4.2.2.5 Nilai Mendengarkan Dalam Komunikasi ke Atas ..	75
4.2.2.6 Nilai Perhatian untuk Tujuan Berkinerja Tinggi.....	79
4.3 Pembahasan .....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN .....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	99
Lampiran 2 : Tabel Indikator-indikator Iklim Komunikasi Organisasi .....	106
Indikator Kepercayaan .....	106
Indikator Pembuatan Keputusan Bersama .....	110
Indikator Kejujuran .....	114
Indikator Keterbukaan dalam Komunikasi ke Bawah .....	118
Indikator Mendengarkan dalam Komunikasi ke Atas.....	122
Indikator Nilai Perhatian untuk Tujuan Berkinerja Tinggi .....	126
Lampiran 3 : Tabel Iklim Komunikasi organisasi Keseluruhan.....	130
Lampiran 4 : Struktur Organisasi .....	133

## ABSTRAKSI

KRISHNA NARENDRA ANDREW .D.S, IKLIM KOMUNIKASI  
ORGANISASI DI iCLUB POOL & JUNCTION SURABAYA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi di iCLUB Pool & Junction Surabaya yang didasarkan atas permasalahan yang terjadi di iCLUB Pool & Junction Surabaya, yaitu kesenjangan hubungan antara atasan dengan bawahan atau karyawan kurang terjalin dengan baik. Hal ini diindikasikan karena adanya gap antara atasan dengan bawahan / karyawan.

Dalam penelitian mengenai iklim komunikasi organisasi di iCLUB Pool & Junction Surabaya, peneliti menggunakan indikator-indikator dari teori Wayne Pace & Petterson, yaitu kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, nilai mendengarkan dalam komunikasi ke atas, serta nilai perhatian untuk tujuan berkinerja tinggi.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tehknik penarikan sampel menggunakan total sampling, yakni seluruh karyawan iCLUB Pool & Junction Surabaya yang berjumlah 75 orang dijadikan populasi. Data yang diambil merupakan data primer yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang disebarkan dan diisi oleh semua karyawan iCLUB Pool & Junction Surabaya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan data yang telah diklarifikasikan dan dihitung untuk ditampilkan dalam bentuk prosentase.

Kata Kunci : Iklim Komunikasi Organisasi, di iCLUB Pool & Junction Surabaya.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Iklim komunikasi organisasi sama halnya dengan iklim tempat seseorang berada. Iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi cara hidup : seperti kepada siapa seseorang bicara, siapa yang disukai, perasaan seseorang, kegiatan kerja seseorang, perkembangan seseorang, sesuatu yang ingin dicaoai dan cara seseorang menyesuaikan diri dengan organisasi.

Redding (1972) menyatakan bahwa “iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting daripada ketrampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif (Pace dan Faules, 2002, p. 148). Kita dapat memahami lebih baik apa yang mendorong anggota organisasi untuk bersikap dengan cara-cara tertentu melalui iklim organisasi.

Dalam buku komunikasi organisasi yang ditulis oleh peace dan faules juga mengatakan bahwa iklim komunikasi organisasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi makro-mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik antarpesona, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut.

Iklim komunikasi merupakan salah satu pengeruh yang paling penting dalam produktivitas organisasi. Iklim yang diciptakan dalam suatu organisasi memiliki dampak yang sangat berarti terhadap semua orang yang bekerja

didalamnya. Iklim organisasi dapat memberikan pedoman berperilaku bagi perilaku individu seperti pengambilan keputusan, bekerja secara efektif, berhubungan dengan sesama anggota organisasi, penyampaian gagasan yang inovatif.

Kovach (1980) menyatakan bahwa sikap pegawai dan faktor sebenarnya yang memotivasi pegawai berubah lebih cepat daripada kecepatan perubahan pengetahuan penyelia mengenai apa yang memotivasi pekerja. (Pace dan Faules, 2002, p. 118).

Sebuah iklim komunikasi organisasi yang sehat dapat kita lihat dari beberapa factor yang terjadi dalam perusahaan itu sendiri, salah satunya melalui motivasi kerja karyawan yang ada. "Motivasi kerja adalah bagaimana anggota organisasi menafsirkan lingkungan kerja mereka. Seberapa baik harapan terpenuhi, peluang apa yang tersedia, seberapa banyak pemenuhan yang terjadi dan seberapa baik peranan-peranan organisasi yang bermanfaat dilaksanakan." (Pace dan Faules, 2002: p. 139). Jadi dengan meningkatnya motivasi kerja karyawan yang ada, berarti iklim komunikasi dalam organisasi berjalan dengan sehat dan semua karyawan ikut mendukung dan melaksanakan operasional dengan baik demi mencapai tujuan organisasi.

Sebuah perusahaan diharapkan dapat menciptakan iklim yang menimbulkan kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja melalui kebijakan, struktur, dan prosedur kerja sehingga akan meningkatkan motivasi kerja bagi orang-orang yang bekerja didalamnya. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara

terbuka, rileks, ramah tamah, dengan anggota yang lain. Sedangkan iklim yang negative menjadikan anggota tidak berani terbuka dan penuh rasa persaudaraan.(Arni, 2004: p. 85).

Pengaruh yang terjadi mengenai iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan suatu organisasi menjadi suatu bahan yang sangat menarik untuk diteliti. Karena Peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan perusahaan, karena motivasi kerja karyawan merupakan hal yang penting bagi suatu organisasi. Dimana karyawan merupakan asset terpenting dari suatu perusahaan.

Sukses atau tidak usaha dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi, berpangkal tolak pada tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan, dan diduga salah satu factor lingkungan yang mempengaruhi motivasi kerja berprestasi tersebut adalah iklim organisasi. Terkadang manajer tidak menyadari bahwa iklim komunikasi sebuah perusahaan (banyak selentingan, suara bawahannya tidak didengar oleh atasan) maka besar kemungkinan karyawan tersebut akan cenderung bekerja setengah-setengah sehingga hasil kerjanya tidak maksimal. Haney (1973) menemukan bahwa makin tinggi kepercayaan cenderung motivasi kerja makin tinggi. (Arni, 2004: p. 174)

Seorang karyawan akan lebih termotivasi kerja untuk bekerja jika didukung oleh iklim komunikasi yang sehat. Meskipun seorang karyawan

mempunyai skill yang tinggi tetapi karyawan tersebut tidak termotivasi kerja, maka akan sia-sialah skill yang dimilikinya.

Alasan penulis meneliti iCLUB Pool & Junction sebagai tempat penelitian karena ingin mengetahui tentang bagaimana iklim komunikasi di iCLUB Pool & Junction Surabaya yang baru berdiri pada awal tahun 2010. Berdasarkan pada data yang penulis dapatkan dari iCLUB Pool & Junction, iCLUB Pool & Junction adalah entertainment club terlengkap di kawasan Surabaya Timur dengan fasilitas bilyard, liquor store, lobby lounge, merchandise store dan club. Penulis juga telah aktif dalam keorganisasian di iCLUB Pool & Junction selama kurang lebih empat bulan untuk melakukan Magang Kerja Nyata (MKN). Dalam kurun waktu itu, penulis telah cukup banyak menerima masukan dari sebagian karyawan yang menyatakan bahwa suasana komunikasi dalam organisasi tidak maksimal. Penulis juga menerima informasi bahwa karyawan merasa bahwa saran dan kritik yang mereka utarakan kurang mendapat respon dari pihak manajemen, hal ini menyebabkan karyawan lebih cenderung untuk tidak mengutarakan saran dan kritik mereka, padahal saran dan kritik tersebut dapat menjadi masukan untuk kemajuan perusahaan. Tetapi yang paling menarik perhatian penulis adalah beberapa kali terjadi pergantian karyawan baik itu mengundurkan diri maupun di keluarkan oleh pihak manajemen, hal tersebut terjadi tanpa ada yang mengetahui dengan pasti mengapa karyawan tersebut keluar dari perusahaan, yang ada hanya keluar dari mulut ke mulut yang akhirnya menjadi selentingan. Akibat dari beberapa kali terjadi pergantian karyawan

tanpa alasan yang jelas, beberapa karyawan mulai merasa bahwa mereka setiap saat bisa dipecat jika pihak manajemen sudah tidak membutuhkan mereka lagi. Dengan kata lain mereka sudah kehilangan kinerja untuk bekerja lebih baik hal ini tentu saja akan mempengaruhi kinerja perusahaan karena perusahaan kehilangan karyawan yang termotivasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dimana akhirnya karyawan akan bekerja seadanya atau hanya sekedar menjalankan tugas saja, tanpa ada motivasi untuk berbuat lebih untuk perusahaan.

Motivasi kerja karyawan yang tinggi memiliki peran yang penting dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Seiring dengan meningkatnya kinerja perusahaan, diharapkan konsumen memiliki informasi yang baik mengenai perusahaan, mereka diharapkan akan menjadi pelanggan dan konsumen yang baik. Dengan demikian, diharapkan konsumen atau pelanggan akan lebih setia pada perusahaan dan dapat mempromosikan perusahaan kepada orang lain, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan sales perusahaan. Menciptakan kinerja karyawan yang tinggi banyak bergantung pada beberapa aspek yang diperkirakan mempunyai dampak secara langsung. Aspek yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah aspek iklim komunikasi organisasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian, yakni :

Bagaimanakah iklim komunikasi organisasi di iCLUB Pool & Junction Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini nantinya adalah :

Untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi di iCLUB Pool & Junction.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang nantinya akan dilakukan ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat berguna bagi beberapa pihak, antara lain :

#### 1. Manfaat Praktis

Untuk memberikan masukan kepada perusahaan iCLUB Pool & Junction tentang pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja tinggi karyawan, dan apabila terdapat pengaruh antara iklim komunikasi terhadap kinerja tinggi karyawan. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu alternatif bagi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya, mengingat pentingnya karyawan itu sendiri bagi sebuah organisasi.



## 2. Manfaat Akademik

Untuk menambah acuan perpustakaan tentang pengaruh yang terjadi antara iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja tinggi karyawan, juga sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori dan ilmu pengetahuan yang selama ini didapat dari universitas pada dunia kerja nyata, sekaligus diharapkan dapat menjadi salah satu kontribusi literatur bagi penulisan karya ilmiah yang akan datang.